

江宁区项目预算绩效目标申报表

2026 年度

项目名称	南京市 12345 政务服务热线江宁分中心运营保障		
项目类型	常年安排项目		
单位	南京市江宁区数据局		
项目概述	<p>近年来，随着省市一体化建设的深入，热线不断被赋予新的内涵，除了常规的本市市民的诉求外，热线还承担了省、市民生 意见征集收集功能——民生十件事、省级民生诉求收集等；承担“政务总客服”：“一号答”专席、“企业服务”专席等、“好差评”专席等；部分政务热线融合共建：12312、12350、12380 等热线合并到 12345 热线，公安 110 非警务类诉求分流；受理范围从本市范围扩展到省级在线、省政风行风热线、长三角区域、国务院“互联网+督查”等。随着话务热线服务的渠道与功能不断地优化完善，热线服务渠道从仅有电话、短信、邮件，已覆盖到网站、APP、微信等各类渠道，受理范围不断扩展，承担的任务日趋繁重复杂，热线的内涵外延不断被丰富。各级领导对热线工作都非常关注，热线的热度一再被提升，随之而来的话务量、服务量也连年递增。为了应对不断增加的话务和各类工作，需要通过建设区一级 12345 热线缓解市级 12345 热线服务压力，切实提高办事效率和服务能力，促进业务效率和管理水平的提升。</p>		
项目可行性说明	<p>2022 年，南京市江宁区数据局以政府采购的形式，对南京市 12345 政务服务便民热线江宁分中心话务服务进行招标，中标供应商为：中国电信股份有限公司江苏分公司，项目履行期限：3 年（首次合同签订之日起至 2025 年 10 月 31 日），合同一年一签。其中，2023 年度实际产生费用为 751.78 万元，2024 年度实际产生费用为 750 万元，2025 年度预计产生费用 730 万元。</p> <p>2025 年我局启动新一轮采购，按照区政府坚持厉行节约、认真落实“过紧日子”要求，通过采购专业服务供应商，为南京市 12345 政务服务便民热线江宁分中心提供稳定、高效的话务服务。本次采购预算将充分考虑热线服务的实际需求，包括但不限于话务人员和管理人员服务费用、话务座席平台费用、配套设施服务费用、平台运维管理费用等。资金安排将遵循公开透明、合理使用原则，确保每一笔资金都能用在刀刃上，为江宁区民众提供更加优质、高效的政务服务体验。综合考虑运营成本、人工成本、市场价格等因素，拟申请项目预算 725.63 万元/年，计划按三年服务期采购，合同一年一签，三年总预算合计 2176.89 万元（最高限价）。具体支出以实际发生为准，资金来源为财政拨款，资金性质为政府预算资金。</p>		
中长期目标	通过建设江宁区一级 12345 热线，缓解南京市级 12345 热线服务压力，应对不断增加的话务和各类工作，加强政务服务热线能力、提升政府服务效能，为江宁区民众提供更加优质、高效的政务服务体验。		
绩效目标	应对不断增加的话务和各类工作，缓解南京市级 12345 热线服务压力，保障 12345 热线受理渠道畅通，热线话务接通率、服务合格率达标，为南京市 12345 政务服务便民热线江宁分中心提供稳定、高效的话务服务，提高社会公众幸福感。		
项目资金 (万元)	收入	资金总额	
			全年(程)预算数 (万元)
			725
		小计	725
		一般公共预算资金	725

			政府性基金	0
			财政专户管理资金	0
			国有资本金	0
			社保基金	0
			上年结转资金	0
			其他资金	0
	支出	项目支出明细	半年(程) 计划执行数 (万元)	全年(程) 预算数 (万元)
		南京市 12345 政务服务热线江宁分中心话务服务	362.5	725
一级指标	二级指标	三级指标	半年(程) 指标值	全年(程) 指标值
决策	项目立项	立项依据充分性	充分	充分
		立项程序规范性	规范	规范
	绩效目标	绩效指标明确性	明确	明确
		绩效目标合理性	合理	合理
	资金投入	预算编制科学性	科学	科学
		资金分配合理性	合理	合理
过程	资金管理	预算执行率	=50%	=100%
		资金到位率	序时进度	100%
		资金使用合规性	合规	合规
	组织实施	制度执行有效性	有效	有效
		管理制度健全性	健全	健全
产出指标	数量指标	月均日产能	≥60 件/坐席/天	≥60 件/坐席/天
	质量指标	服务合格率	≥98%	≥98%
	时效指标	热线话务接通率	≥96%	≥96%
	成本指标	合同付款进度	=50%	=100%
效益指标	经济效益			
	社会效益	社会公众幸福感	提升	提升
		保障 12345 热线受理渠道畅通回访率	=100%	=100%
	生态效益			
	可持续影响	服务投诉量	≤6 次	≤12 次
满意度指标	服务对象满意度	12345 工单办理结果满意率	≥90%	≥90%